



Denominazione	GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA
Moduli componenti	-
Settore scientifico-disciplinare	SECS-P/08
Anno di corso e semestre di erogazione	2° anno, 2° semestre
Lingua di insegnamento	-
Carico didattico in crediti formativi universitari	6
Numero di ore di attività didattica frontale	36
Docenti	Domenico Morrone 6 CFU
Risultati di apprendimento specifici	<p>Al termine del percorso di studio lo studente avrà acquisito le conoscenze di base relative alle principali dinamiche presenti nella gestione dell'accoglienza, nell'ambito di strutture ristorative e ricettive. Saranno fornite strategie e strumenti per gestire l'intero processo, dalla pianificazione alle fasi operative.</p> <p>Attraverso le nozioni acquisite lo studente sarà in grado di applicare le tecniche relative all'accoglienza, quale elemento fondamentale all'interno della costruzione di una relazione di valore con il cliente.</p> <p>Al termine del percorso di studio lo studente avrà acquisito la capacità di effettuare una autonoma valutazione relativamente all'implementazione di processi di accoglienza e ospitalità, individuando ed applicando strumenti di analisi/previsione così come le leve operative.</p> <p>Ultimato il programma, lo studente sarà in grado di esprimere le conoscenze acquisite e presentare, con chiarezza espositiva e proprietà di linguaggio, i vari elementi che compongono la gestione dell'accoglienza, dai primi contatti sino alla fase del post-experience, con l'obiettivo di una completa integrazione nelle dinamiche delle aziende ricettive e della ristorazione.</p>
Programma	<p>Il programma del corso si articola in undici aree tematiche che trattano l'intero processo relativo all'accoglienza.</p> <p>In particolare i contenuti delle aree sopra menzionate sono i seguenti:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La gestione dell'accoglienza nel processo di marketing dell'impresa;2. L'accoglienza dei clienti;3. Qualità e ambiente;4. L'accoglienza a "tavola";5. L'accoglienza nelle strutture ricettive;6. Le categorie con particolari esigenze;7. La programmazione ed il monitoraggio dei consumi;8. I rischi;9. Gli approvvigionamenti;10. Le manutenzioni;11. L'organizzazione delle risorse umane.



Tipologie di attività didattiche previste e relative modalità di svolgimento	<p>L'insegnamento, che prevede 6 CFU, è strutturato in lezioni integrate da analisi di case study. Le lezioni si svolgono in modo frontale, incentivando il confronto con gli studenti.</p> <p>In particolar modo sono osservate delle best practices e sono presenti delle testimonianze di professionisti esperti del settore. Il numero di ore di attività di didattica frontale è pari a 36 ore.</p> <p>Gli studenti frequentanti potranno applicare concretamente le conoscenze acquisite attraverso la realizzazione di un lavoro di gruppo, relativo a un caso studio reale assegnato dal docente. Ogni gruppo può essere formato mediamente da 5-6 studenti.</p>
Metodi e criteri di valutazione dell'apprendimento	<p>I metodi e criteri di valutazione dell'apprendimento variano per studenti frequentanti e non frequentanti. Gli studenti frequentanti sono coloro che hanno seguito almeno il 70% delle lezioni.</p> <p>Studenti frequentanti</p> <p>Gli studenti frequentanti possono svolgere l'esame mediante un lavoro di gruppo a cui partecipano mediamente 5-6 studenti, seguito da un esame orale integrativo obbligatorio.</p> <p>L'elaborato si focalizza sulla realizzazione di un piano, relativo alla gestione dell'accoglienza, per una struttura indicata dal docente, per un massimo di 50 slide. È prevista una presentazione intermedia, in linea con il calendario didattico, orientativamente al termine delle prime 18 ore del corso. La presentazione intermedia sarà effettuata oralmente dai componenti del team e non sarà oggetto di valutazione. Servirà esclusivamente a verificare lo stato di avanzamento del lavoro. L'elaborato finale, da consegnare alla fine del corso, sarà presentato durante le ultime lezioni da ogni singolo componente del gruppo e sarà oggetto di valutazione. Quest'ultima si baserà sulla completezza e originalità delle soluzioni proposte. In particolar modo saranno osservate la capacità di apprendere e analizzare il contesto di riferimento, le scelte strategiche, gli obiettivi e gli strumenti operativi relativi alla composizione del piano proposto. L'integrazione orale obbligatoria prevede, dopo una discussione individuale del lavoro di gruppo a cui lo studente ha partecipato, almeno altri due quesiti rivolti all'apprendimento delle tecniche e degli strumenti relativi alla gestione dell'accoglienza nei settori della ristorazione e dell'ospitalità. Saranno ancora valutate le abilità comunicative, la capacità di apprendere e di confrontarsi, l'appropriatezza di linguaggio e la capacità di persuasione.</p> <p>Gli studenti frequentanti che decidono di non partecipare al lavoro di gruppo potranno svolgere l'esame sull'intero programma, nella stessa modalità prevista per gli studenti non frequentanti.</p> <p>Studenti non frequentanti</p> <p>È prevista una prova di verifica dell'apprendimento per la valutazione finale.</p> <p><i>Prova finale</i></p> <p>Esame orale sull'intero programma.</p> <p>L'esame è svolto in forma orale, prevede non meno di 4 domande aperte sull'intero programma del corso e dura almeno 15 minuti.</p> <p>Due quesiti sono finalizzati a verificare l'acquisizione, da parte degli studenti, della conoscenza e della comprensione delle potenzialità di una proposta, relativa alla gestione dell'accoglienza, presentata da un'impresa impegnata nell'ambito ricettivo e della ristorazione. Agli studenti è richiesto di dimostrare, con capacità di analisi e autonomia di giudizio, di saper descrivere in modo chiaro e appropriato le modalità attraverso le quali si progetta e realizza un piano riferito all'attività sopra menzionata. In aggiunta sarà valutata l'appropriatezza e la padronanza del linguaggio tecnico.</p>



Criteria di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale	<p>I criteri di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale variano per studenti frequentanti e non frequentanti.</p> <p>Studenti frequentanti</p> <p>Per gli studenti frequentanti il voto finale deriva dalla valutazione del lavoro di gruppo espresso in trentesimi, per un massimo di 25/30, e dall'integrazione obbligatoria, che consente di incrementare la valutazione per un massimo di 6/30. L'integrazione orale obbligatoria deve essere sostenuta entro l'ultimo appello d'esame dell'anno accademico di riferimento del corso. Pertanto, durante l'esame orale, ogni studente sarà chiamato in primis ad una discussione individuale del team work, al fine di procedere con una valutazione singola rispetto al punteggio ottenuto dal lavoro. Si continuerà successivamente con gli altri questi relativi all'integrazione obbligatoria e basati sull'apprendimento delle tecniche e degli strumenti riferiti alla gestione dell'accoglienza. Gli studenti che non svolgono l'integrazione orale obbligatoria nei tempi sopra menzionati o gli studenti il cui lavoro di gruppo ottiene una valutazione inferiore a 18/30, devono sostenere l'esame nella modalità prevista per i non frequentanti</p> <p>Studenti non frequentanti</p> <p>Per gli studenti non frequentanti il voto, in trentesimi, risulta dalla verifica del livello di raggiungimento dei risultati di apprendimento stabiliti, dalla chiarezza espositiva e dalla proprietà di linguaggio.</p>
Propedeuticità	-
Materiale didattico utilizzato e materiale didattico consigliato	<p>Testi di consultazione:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fassio, G, PREGO, SI ACCOMODI! IDEE E SOLUZIONI PER L'ACCOGLIENZA DI QUALITÀ, Franco Angeli, ultima edizione;- Picano, G., Bastianelli, G., Hospitality marketing. 7 pilastri del successo dell'ospitalità turistica ai tempi di internet, Agra Editore, 2021;- Materiale didattico di supporto all'apprendimento: dispense e slide del docente.